

## OBCHODNÉ PODMIENKY ISM - AKTUALIZÁCIA ISM S PODPOROU

Platné od 1.1.2012

### 1. DEFINÍCIE POJMOV

1. **Aktualizácia ISM s podporou** – platená služba, ktorá zabezpečuje používateľovi APV možnosť získať aktuálne verzie počítačových programov ISM, súčasne právo automaticky nadobudnúť používateľské práva k verziám, ktoré sú vydávané počas poskytovania služby a služby telefonického a e-mailového poradenstva.
2. **APV** – Aplikačné programové vybavenie – programový kód vrátane používateľskej dokumentácie. Ak nie je výslovne stanovené inak, APV sa poskytuje iba v strojovom kóde a nezahŕňa podkladové materiály potrebné na prípravu APV.
3. **Dodávateľ** – poskytovateľ služby Aktualizácia ISM.
4. **ISM** – informačný systém maloobchodu – sada počítačových programov vytvorených výrobcom APV.
5. **Objednávka na zmenu** - je objednávka na zmenu funkcionality programu, ktorá sa bude realizovať na základe požiadavky, za obchodných podmienok stanovených výrobcom.
6. **Počítačový program** – je súbor príkazov a inštrukcií použitých priamo alebo nepriamo v počítači. Príkazy a inštrukcie môžu byť napísané alebo vyjadrené v zdrojovom kóde alebo v strojovom kóde. Neoddeliteľnou súčasťou počítačového programu je aj podkladový materiál potrebný na jeho prípravu.
7. **Požiadavka** - je požiadavka na zmenu funkcionality programového vybavenia.
8. **Predajca** – zmluvný partner, ktorému poskytovateľ udelil sublicenciu na šírenie ISM, alebo poskytovateľ sám.
9. **Priorita problému APV** - je subjektívne ohodnotenie naliehavosti riešenia problému pri prevádzkovaní APV predkladateľom:
  - ✦ Urgentná – problém úplne znemožňuje používanie programu alebo jej podstatnej časti;
  - ✦ Vysoká – problém úplne znemožňuje využívanie časti programu, ktorá nie je podstatná, ale jej nefunkčnosť je dlhodobá neprijateľná;
  - ✦ Štandardná – problém spôsobuje obmedzenie časti funkcionality programu, ktorá sa však dá obísť iným postupom;
  - ✦ Nízka – problém nenaruša funkcionality ani spoľahlivosť programu.
10. **Problém APV** - je prevádzkový problém, ktorý vznikol pri používaní APV v ostrej alebo skúšobnej prevádzke.
11. **Reakčná doba** – časový úsek od okamihu, kedy bude zákazníkovi potvrdené prijatie nahlásenej chyby do začiatku jej riešenia. Predajca si vyhradzuje právo prerušiť riešenie nahlásenej chyby počas pracovného voľna a pracovného pokoja.
12. **Reklamácia** – predstavuje uplatnenie väd APV a pod. u predajcu APV alebo inej zodpovednej osoby. Ide o uplatňovanie námietky, sťažnosť, vytýkanie chýb APV so žiadosťou o opravu. Zákazník - používateľ APV požaduje pre konkrétne špecifikovanú časť APV odstrániť nefunkčnosť alebo odlišné správanie sa oproti opisu uvedenom v používateľskej dokumentácii k APV.
13. **Vada APV** – objektívne zistiteľná významná odchýlka od špecifikácie APV, definovanej opisom funkcií v existujúcej používateľskej dokumentácii. Vada existuje, ak:
  - ✦ APV neplní funkcie uvedené v dokumentácii a v dôsledku toho poskytuje vadné výsledky;
  - ✦ je taká vada replikovateľná, t.j. nebola spôsobená vplyvom náhodnej skutočnosti;
  - ✦ vznik vady nie je preukázateľne zapríčinený obsluhou alebo nastavením operačného systému, v ktorom je APV používané.
14. **Výrobca APV – spoločnosť Ventus s.r.o. Banská Bystrica**, Hurbanova ul. 9A, PSČ 974 01, IČO: 36019887, IČDPH: SK2020091106, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka číslo 4410/S.
15. **Zákazník** – osoba, s ktorou predajca uzatvoril zmluvu, v zmluve je obvykle označovaný ako Nadobúdateľ, Objednávateľ alebo Odberateľ. Ak je zmluva uzatvorená v prospech tretej strany, je zákazníkom aj táto strana.

16. **Zmluva** – dokument uzatvorený medzi predajcom a zákazníkom. Na jej základe predajca dodáva APV alebo s ním súvisiace služby a zákazník platí dohodnutú cenu.

## 2. POPIS SLUŽBY

Služba sa poskytuje zákazníkovi, ktorí ju majú predplatenú. Služba zabezpečuje zákazníkovi:

- ▲ možnosť automaticky nadobudnúť používateľské práva k verziám APV z programového balíka ISM, ktoré sú vydávané počas poskytovania služby;
- ▲ právo na vybavovanie hlásených problémov pri prevádzkovaní APV a vybavenie reklamácií väd APV v skrátených termínoch;
- ▲ právo predložiť požiadavky na úpravu programov
- ▲ právo na poskytnutie odpovede na otázky týkajúce sa používania a problémových situácií pri používaní APV z programového balíka ISM.

## 3. ROZSAH SLUŽBY

V aktualizovaných verziách programov ISM je zabezpečené:

- ▲ dlhodobý vývoj funkcionality APV, t.j. zdokonaľovanie APV, zabezpečuje výrobca APV na základe vlastných dlhodobých plánov, koncepcií a prevádzkových požiadaviek používateľov;
- ▲ legislatívna aktualizácia APV, t.j. úprava existujúcej funkcionality programov tak, aby mohli byť používané v súlade s platnou legislatívou už implementovanou v programoch, t.j. v súlade so zákonmi a vyhláškami zverejnenými v Zbierke zákonov. Pri zapracovaní zmien legislatívy do programov výrobca zohľadňuje dostupné výklady štátnych orgánov, pri existencii rôznych výkladov alebo nepresných formulácií v legislatíve je táto zapracovaná alternatívnymi riešeniami, nastaviteľnými v parametroch programov;
- ▲ bežná aktualizácia APV, t.j. rozšírenie a úprava služieb programov, ktoré sú realizované na základe požiadaviek používateľov a na základe vlastných poznatkov výrobcu APV.

Služba poradenstva je poskytovaná v rozsahu:

- ▲ telefonického poradenstva – slúži na krátke operatívne poradenstvo, poskytuje sa kvalifikovaným odborným pracovníkom zákazníka;
- ▲ poradenstva prostredníctvom internetového portálu - slúži na predkladanie požiadaviek na poskytnutie podpory prostredníctvom internetovej aplikácie Informačné centrum ISM (IC ISM), používa sa vždy v prípade, ak je potrebné písomne popísať prevádzkový problém používateľa pre ďalšie spracovanie;
- ▲ e-mailového poradenstva – využíva sa iba v prípade, ak nie sú z technických príčin k dispozícii predchádzajúce dve možnosti.

## 4. SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽBY

### 1. Aktualizácia

- ▲ Predajca po vydaní novej (aktualizovanej) verzie programu ISM sprístupní inštalačný program používateľovi zverejnením na stiahnutie z www stránok alebo z FTP servera, zaslaním e-mailom alebo zaslaním inštalačného média.
- ▲ Druhy vydávaných verzií programov ISM:
  - ▲ Hlavné verzie programov – sú vydávané spravidla jedenkrát ročne, prostredníctvom hlavných verzií programov je realizovaný dlhodobý plán vývoja výrobcu APV a v prípade potreby aj legislatívna aktualizácia;
  - ▲ Servisné verzie programov – sú vydávané na vyriešenie reklamovaných chýb alebo na odstránenie problémov APV, v prípade potreby aj legislatívna aktualizácia;
  - ▲ Opravné moduly – sú vydávané na riešenie autonómnych problémov.

### 2. Nahlasovanie problémov pri prevádzkovaní APV a vybavenie reklamácií väd APV v skrátených termínoch

- ▲ Služba je poskytovaná primárne formou elektronickej komunikácie, v prípade potreby aj telefonicky. Poskytuje sa len pre kvalifikovaných odborných pracovníkov oprávneného, a to formou vybavovania predložených problémov pri používaní programov ISM a vydaním servisných verzií APV v prípade vyriešenia reklamo-

ných chýb. Predajca vedie evidenciu problémov APV na základe dokumentov zaevidovaných registrovanými pracovníkmi oprávneného a záznamoch o priebehu vybavovania u výrobcu. Evidencia umožňuje získanie podrobných informácií o procese vybavovania každého problému.

- ▲ Reakcia na nový problém bude odoslaná oprávnenému v reakčnej dobe podľa priority problému APV:

| Kategória           | Termín              |
|---------------------|---------------------|
| Priorita urgentná   | do 24 hodín         |
| Priorita vysoká     | do 24 hodín         |
| Priorita štandardná | do 5 pracovných dní |
| Priorita nízka      | do 5 pracovných dní |

- ▲ Problém APV bude riešený v termínoch podľa priority problému APV:

| Kategória           | Termín               |
|---------------------|----------------------|
| Priorita urgentná   | do 24 hodín          |
| Priorita vysoká     | do 4 pracovných dní  |
| Priorita štandardná | do 10 pracovných dní |
| Priorita nízka      | do 20 pracovných dní |

- ▲ Termín na vybavenie začína plynúť okamžikom začiatku vybavovania problému. Tento sa predlžuje o čas čakania na predloženie doplňujúcich informácií a údajov potrebných na vybavenie problému a o čas, potrebný na opakované preverovanie po zaslaní doplňujúcich informácií alebo údajov.

- ▲ Vybavením problému APV je:

- ▲ akceptácia, že ide o chybu programu a jej odstránenie vydaním opravného modulu alebo novej verzie;
- ▲ v prípade problému s nízkou prioritou akceptácia, že ide o chybu programu a zaradením jej odstránenia do plánu prác nasledujúcej hlavnej verzie APV;
- ▲ predloženie náhradného riešenia pri problémoch s urgentnou a vysokou prioritou;
- ▲ návrh na odstránenie problému, ak nejde o chybu programu alebo o problém, ktorý už bol v minulosti vyriešený;
- ▲ zmena kategórie problému počas vybavovania a jeho vybavenie v termíne pre zmenenú kategóriu;
- ▲ nepotvrdenie problému
  - ▲ v prípade, že nie je možné problém nasimulovať, t.zn. že nahlásená vada nie je replikovateľná a bola spôsobená vplyvom náhodnej skutočnosti,
  - ▲ v prípade, že nejde o problém, ktorý spôsobuje podporovaný počítačový program poskytovateľa
  - ▲ alebo v iných odôvodnených prípadoch.

### 3. Požiadavky na úpravu počítačových programov

- ▲ Zákazník má možnosť predkladať predajcovi svoje požiadavky na úpravu programov z programového balíka ISM. Komunikácia s predajcom sa primárne uskutočňuje elektronicky na e-mailovej adrese [poziadavky@ventus.sk](mailto:poziadavky@ventus.sk). V prípade nutnosti alebo ak je to efektívnejšie, môžu byť požiadavky na úpravu APV oznámené telefonicky na telefónnom čísle **048 290 1122** v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 16:00. Pracovné dni sú určené pracovným kalendárom platným v Slovenskej republike.
- ▲ Predajca do 10-tich pracovných dní od doručenia požiadavky odošle zákazníkovi reakciu na požiadavku.
- ▲ Reakciou predajcu na požiadavku zákazníka je vyjadrenie, ako a keby bude požiadavka vybavená, alebo zamietnutie požiadavky s vecným zdôvodnením.
- ▲ Štandardným spôsobom vybavovania požiadavky je jej zaradenie do plánu prác výrobcu APV do nasledujúcej verzie. Reakcia predajcu v tomto prípade obsahuje informáciu, do ktorej verzie bude požiadavka zapracovaná.
- ▲ Pri návrhu na vybavenie požiadavky formou platenej objednávky na úpravu, obsahuje tento zároveň kalkuláciu ceny a termín realizácie (termín je stanovený relatívne od doručenia záväznej objednávky a môže byť časovo obmedzený). Kalkulovaná cena spravidla zohľadňuje mimoriadne náklady, ktoré vzniknú výrobcovi APV prednostným spracovaním požiadavky.

### 4. Podmienky poskytovania poradenskej služby

- ▲ poskytovateľ má právo odmietnuť alebo prerušiť poskytovanie poradenstva v prípade, ak pracovník zákazníka, ktorému službu poskytuje, nie je dostatočne vyškolený alebo oboznámený s vlastnosťami APV v rozsahu po-

užívateľskej dokumentácie

- ♣ služba sa poskytuje iba na základe uzatvorenej zmluvy
- ♣ služba sa poskytuje iba zákazníkovi, ktorému je zároveň poskytovaná služba Aktualizácia ISM alebo Údržba ISM - môže byť poskytovaná aj iným predajcom ISM

**a) Poskytovanie telefonického poradenstva**

- ♣ poskytovanie rád, konzultácií vo forme krátkeho operatívneho poradenstva je dostupné na telefónnom čísle **048 290 1122**
- ♣ telefonické poradenstvo sa poskytuje v pracovných dňoch od 8.00 – 16.00 hod
- ♣ pracovné dni sú určené pracovným kalendárom platným v Slovenskej republike
- ♣ pred použitím služby je potrebné pozrieť si najprv riešenie problému v používateľskej dokumentácii
- ♣ pri použití služby sa zákazníkom odporúča:
  - ♣ telefonovať priamo od počítača, kde sa vyskytol problém s používaním APV
  - ♣ mať pripravené informácie o programe z balíka ISM, s ktorým má zákazník problém, t.j. názov a verziu programu
  - ♣ ak je problém reprodukovateľný, napísať si ešte pred zatelefonovaním kroky k reprodukovaniu daného problému tak, aby boli jednoducho pochopiteľné aj pre osobu na druhej strane telefónnej linky
  - ♣ ak sa počas práce s APV zobrazí nejaké chybové hlásenie, je potrebné zapísať si jeho presné znenie.

**b) Poskytovanie poradenstva prostredníctvom IC ISM**

- ♣ poradenstvo je poskytované formou vybavovania predložených problémov APV
- ♣ predajca vedie v IC ISM evidenciu problémov APV. Táto evidencia vzniká na základe dokumentov zaevidovaných registrovanými pracovníkmi zákazníka a záznamoch predajcu o priebehu ich vybavovania

**c) Poskytovanie e-mailového poradenstva**

- ♣ poradenstvo je poskytované prostredníctvom e-mailovej komunikácie len kvalifikovaným odborným pracovníkom zákazníka na e-mailovej adrese [ism@ventus.sk](mailto:ism@ventus.sk). E-mailové poradenstvo je poskytované formou vybavovania predložených problémov pri používaní APV.